

# À VOTRE ÉCOUTE, NOUS TRAITONS VOS DEMANDES ET VOS RÉCLAMATIONS

Petit guide, sur le traitement de vos réclamations.



**Notre service**, dans le cadre de sa démarche qualité, est **très attentif à votre opinion et vos remarques** concernant les prestations que nous dispensons.

**Répondre aux adhérents, identifier les dysfonctionnements et assurer leur traçabilité** constitue un élément central pour **améliorer la qualité de l'accompagnement des adhérents** et restaurer la satisfaction et la confiance.

## COMMENT NOUS ADRESSER UNE RÉCLAMATION ?

*Plusieurs canaux à votre disposition*

Toute réclamation reçue, quelle que soit la voie d'entrée, est identifiée, enregistrée et traçée dans notre système CRM : logiciel relation adhérent (CRM).



**Portail adhérent**

Voie prioritaire



**Portail salarié**

Pour les salariés suivis



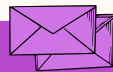
**Email**

Réponse par mail



**Téléphone**

Prise en compte immédiate



**Courrier**

Réponse par courrier

## NIVEAU DE PRIORITÉ ET DÉLAIS DE TRAITEMENT

*Chaque réclamation est qualifiée selon son impact sur le service*

**NIVEAU 1**

**10**  
jours max

Impact sur **l'organisation du service et le service rendu**.  
Prise en compte immédiate.

**NIVEAU 2**

**15**  
jours max

Impact sur **l'organisation du service** mais sans conséquence directe sur le service rendu.

**NIVEAU 3**

**30**  
jours max

Réclamation **sans impact** sur l'organisation, ni sur le service rendu.

### Confirmation de prise en charge

Dès réception de votre réclamation, vous recevez un accusé de prise en charge (par mail, courrier ou via votre portail) précisant le délai de réponse applicable votre situation.

# SUIVI INDICATEURS ET AMÉLIORATION CONTINUE

*Apprendre de chaque réclamation pour progresser collectivement*

## UN DISPOSITIF DE PILOTAGE TRIMESTRIEL

L'ensemble des réclamations et leurs traitements est accessible à tous les collaborateurs de SAN.T.BTP (hors réclamations à caractère médical, réservées aux professionnels de santé). Les indicateurs sont analysés tous les mois par le pilote du processus «Amélioration Continue».



### Remontées via les organisations professionnelles

SAN.T.BTP rencontre chaque année, par département, les organisations professionnelles, représentant ses adhérents. Ces réunions permettent de recueillir les difficultés rencontrées, la nature des insatisfactions et le nombre d'entreprises concernées, même lorsque les réclamations n'ont pas été adressées directement.

## RÉCLAMATION D'UN SALARIÉ SUIVI

### 01 Réception via le portail Salarié, mail, téléphone ou courrier

*Votre salarié peut adresser directement sa réclamation via son espace personnel dédié ou par les canaux classique.*

### 02 Ticket CRM & Accusé de réception

*Un ticket est ouvert et le salarié est informé de la prise en charge par mail ou via son portail.*

### 03 Traitement par la direction ou le médecin du travail

*Les réclamations des salariés sont traitées lors du staff médical par la personne désignée par la direction ou le médecin du travail.*

### 04 Clôture et information du salarié

*Réponse transmise via le portail Salarié, par mail ou par lettre recommandée selon le canal utilisé initialement.*

# RÉCLAMATION D'UN ADHÉRENTS (ENTREPRISE)

## 01 Réception et identification

*Votre réclamation est reçue via l'un des canaux disponibles (portail, mail, téléphone, courrier). Elle est immédiatement qualifiée selon son type et son niveau d'urgence.*

## 02 Création du ticket CRM et affectation

*Un ticket est ouvert dans notre outil de gestion et confié au professionnel compétent (Chargée de relation adhérents, Responsable AMEO, service concerné).*

## 03 Accusé de prise en charge

*Vous êtes informé par mail, portail adhérent ou courrier de la prise en compte de votre réclamation et du délai prévu pour la réponse définitive.*

## 04 Traitement par le professionnel désigné

*La réclamation est instruite selon sa nature : analyse de la situation, consultation des personnes concernées, recherche de solution adaptée.*

## 05 Mesure de l'efficacité de la solution

*La solution proposée est évaluée. Si elle n'est pas satisfaisante, le processus reprend jusqu'à résolution.*

## 06 Clôture et réponse formelle

*Vous êtes informé de la clôture via votre portail adhérent et/ou par courrier (lettre recommandée si votre réclamation initiale était en LRAR).*

## 07 Analyse et amélioration continue

*Chaque réclamation clôturée est analysée par le pilote du processus «amélioration continue» pour identifier les axes d'évolution et, si nécessaire, modifier nos procédures internes.*

# JE SOUHAITE ACCÉDER À MON ESPACE

## PORTAIL ADHÉRENT



<https://santbtp-37.padoa.fr/employer/login>

## PORTAIL SALARIÉ



<https://santbtp-37.padoa.fr/employee/login>